

## **Experiencia de la Pontificia Universidad Católica del Perú en habilidades informativas**

*Ada Rengifo García*

[arengif@pucp.edu.pe](mailto:arengif@pucp.edu.pe)

*Biblioteca de Estudios Generales Ciencias de la PUCP, Perú*

### **CAPACITACIÓN EN ESTUDIOS GENERALES CIENCIAS**

#### Introducción

- Este trabajo tiene como finalidad presentar la experiencia de capacitación y formación de usuarios de la Biblioteca de Estudios Generales Ciencias de la Pontificia Universidad Católica del Perú
- A partir de 1998 cuando la Biblioteca Central de la PUCP inicia el proceso de la automatización de recursos y servicios, se produce el cambio en la forma de realizar las charlas de capacitación de usuarios.

#### Factores para desarrollar un plan de capacitación de usuarios en la PUCP

- El material que las bibliotecas ponen a disposición de los usuarios es cada vez mas abundante.
- Orientarse en ésta explosión de información es cada vez mas difícil
- Los usuarios cada vez mas desean realizar el menor esfuerzo
- Toman como válida información de baja calidad
- La inversión que se hace en la Biblioteca no se explota al 100%
- Posibilidad de obtener una mayor agilidad en el manejo de los recursos informativos
- Mejorar el rendimiento académico
- Rentabilizar los recursos de información que la biblioteca pone a disposición de los usuarios, permitiendo que los usuarios sean cada vez mas expertos y autosuficientes en el manejo y uso de los recursos de información.

#### Evolución de la capacitación de usuarios en la PUCP

##### ●Antes del 2001

Se preparaban charlas expositivas de modelo tradicional, en los salones de la unidad académica para un aproximado de 300 alumnos por sesión.

Se utilizaba material impreso, material audiovisual y el catálogo en línea.

La duración era aproximadamente de una hora, a cargo de un bibliotecario expositor.

##### ●Después del 2001

A partir del primer semestre del 2001, se diseñaron **talleres** en el laboratorio de computación, en sesiones de 30 alumnos cada una a cargo de un bibliotecario expositor y uno o dos bibliotecarios asistentes. Estas sesiones duran una hora, con ayudas visuales y material impreso, con una computadora asignada a cada participante, con la cual interactúa mientras participa en la capacitación.

Pilares básicos del Plan de Capacitación de usuarios

### **Planificación**

El trabajo de planificación de las sesiones de capacitación realizado en EEGGCC, fue la respuesta a las necesidades de los usuarios en el momento en que se desarrollaron, en coordinación con la Oficina de Orientación y Apoyo al Estudiante (OOIA) unidad coordinadora de Estudios Generales Ciencias.

Se planificaron las fechas adecuadas, el número de alumnos a capacitar por cada sesión, los horarios en los que asistirían todos los alumnos y el número de bibliotecarios que participarían.

### **Objetivo**

Familiarizar al usuario con el manejo del catálogo en línea, los recursos, servicios y normas de las bibliotecas de la PUCP

### **Metodología**

Cada sesión cuenta con dos bibliotecarios por sesión: Un expositor quien dirige el taller

Un asesor que asiste en el control del taller y ayuda en la absolución de las consultas durante el desarrollo de los ejercicios

## **PREPARACIÓN DE LA SESIÓN DE CAPACITACIÓN EN EEGGCC**

### **●Talleres en el Laboratorio de computación**

En la actualidad en forma simultánea se dictan aproximadamente entre 15 a 27 sesiones de capacitación durante tres días en tres horarios, al inicio de cada semestre, con una duración de una hora cada sesión

### **●Recursos Humanos**

#### **Bibliotecarios Capacitadores**

Constituido por el personal profesional de la Biblioteca Central, quienes adicionalmente a sus tareas asumen la responsabilidad de preparar las exposiciones, los materiales y ejercicios con los que se desarrollan las sesiones de capacitación

#### **Bibliotecarios asesores o asistentes**

Parte del personal de Bibliotecarios, que durante las exposiciones tienen la tarea de controlar el orden y la participación de los alumnos, además de absolver las dudas de los alumnos durante la realización de los ejercicios.

## ●Infraestructura

### Local

Se cuenta con un laboratorio equipado con máquinas de última generación, conectadas a Internet, mediante las cuales se accede al catálogo en línea durante la exposición y cuando los alumnos realizan sus ejercicios.

### Materiales didácticos

Una comisión de trabajo elaboró el manual de uso del catálogo en línea, titulado **MANUAL DE BÚSQUEDAS DEL WEBCAT**, mediante el cual paso a paso se instruye al alumno sobre el manejo del catálogo

También se diseñó diapositivas en power point, para describir las normas y servicios de la Biblioteca, actualmente se utiliza un video.

### **Evaluación**

Al final de la sesión, a todos los participantes se les aplica una encuesta de evaluación sobre el taller

### **Dirigido a**

Alumnos principiantes de cualquier grado.

### **Contenido del taller**

- ⊗ Modo de Acceso
- ⊗ Servicios al Usuario
- ⊗ Búsqueda Rápida
- ⊗ Otros resultados de búsqueda
- ⊗ Indicaciones para guardar los resultados

### **Duración del taller : 60 minutos**

10 minutos para la inducción

25 minutos para la demostración de la estrategia de búsqueda rápida en el catálogo en línea (WebCat)

10 minutos para el desarrollo de la hoja de ejercicios

05 minutos para la corrección de los ejercicios

05 minutos para el desarrollo de la hoja de evaluación

### **Materiales de difusión que se entrega al usuario :**

#### **Manual de búsquedas en el WebCat**

Es una publicación que sirve de guía para el Bibliotecario Capacitador y para los alumnos, permite reforzar lo explicado en el taller en forma autónoma.

**Folleto de inducción al uso de la Biblioteca Central**

Material impreso que contiene toda la información sobre los recursos, servicios, directorio, horarios y normas de las bibliotecas

**Tríptico de la Biblioteca de Estudios Generales Ciencias**

Material publicado por la OOIA, que contiene las normas y servicios de la Biblioteca de EEGCC.

**Encuesta de evaluación por niveles de uso**

Se aplica durante el proceso de matrícula para diferenciar el nivel de conocimiento y habilidades en el manejo de un computador

**Ejercicios de práctica**

Formulario anónimo con ejercicios, que se entrega a los alumnos para que lo resuelvan después de terminar la explicación del uso del catálogo, con la finalidad de verificar si comprendieron la explicación y reforzar los contenidos del taller..

**Encuesta de evaluación**

Formulario anónimo que cada alumno responde, para evaluar la exposición, los materiales y la metodología. También tiene un espacio para sugerencias.

**SESIÓN DE CAPACITACIÓN EN EEGCC**

**Charla de inducción**

Durante diez minutos en la “Jornada de introducción a la vida universitaria”, se realiza una charla sobre las normas de convivencia de la biblioteca de EEGCC

**Video de inducción**

Seguidamente durante 15 minutos se hace la visualización del video de inducción sobre los servicios de la Biblioteca Central

**Niveles de capacitación**

**Básico o introductorio**

Es un taller dirigido a usuarios principiantes de cualquier nivel.

Los objetivos de este taller son: familiarizar al usuario con el manejo del catálogo en línea, los recursos, servicios y normas de las bibliotecas de la PUCP Dar a conocer las pautas básicas y necesarias para localizar la información a través del catálogo en línea

**Avanzado**

Dirigido a alumnos de Facultad y Maestrías, Investigadores y Docentes que tengan conocimientos básicos de búsquedas en el catálogo.

El objetivo de este taller es profundizar el uso de las demás opciones de búsqueda que ofrece el catálogo en línea, mediante las combinaciones de datos, búsqueda por código y tipo de material

### **Especializado**

Dirigido a alumnos de Facultad y Maestrías, Investigadores y Docentes que tengan conocimientos avanzados de búsquedas en el catálogo.

Los objetivos de este taller son, dar a conocer al usuario los distintos tipos y características de los materiales disponibles en audiovisuales y la hemeroteca. Así como la utilidad de las bases de datos existentes en las bibliotecas de la PUCP y a través de la Biblioteca Virtual

### **Tipos de capacitación :**

#### **Charlas**

Es una técnica de comunicación oral en la que una persona se dirige a un grupo para darle a conocer un tema

#### **Talleres**

Es el estudio intensivo de un tema que realiza un grupo determinado , con la participación activa de los miembros del grupo, preferentemente se realiza en laboratorios de computación.

#### **Personalizadas**

Son sesiones individuales que se pueden dar a un máximo de tres personas, En esta capacitación el usuario recibe la información en el momento mismo en que presenta la necesidad. Esta a cargo del Bibliotecario encargado del área de la especialidad

#### **Visitas guiadas**

Son recorridos que se realizan con grupos de usuarios interesados en conocer las instalaciones de la Biblioteca, con la finalidad de ubicar donde se encuentran los diferentes materiales y servicios

II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias  
26 y 27 de agosto del 2005 - Trujillo, Perú

**Estadística de los Talleres de Capacitación**  
**2004**

| Actividad de capacitación   | Unidad  | No. Alumnos asistentes | No. Sesiones impartidas | Nº Instructores participantes |
|---|---|------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| CHARLA DE INDUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DE VIDEO   | ESTUDIOS GENERALES CIENCIAS   | 862                    | 3                       | 3                             |
| TALLER DE DESARROLLO DE HABILIDADES INFORMATIVAS  | ESTUDIOS GENERALES CIENCIAS   | 443                    | 33                      | 66                            |
| CHARLA SOBRE EL USO DEL CATALOGO EN LÍNEA Y SERVICIOS AL USUARIO (SERVICIOS DE BIBLIOTECA Y USO DEL WEBCAT)                                 | ESTUDIOS GENERALES LETRAS   | 278                    | 23                      | 27                            |
| TALLER DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y CATÁLOGO EN LÍNEA   | EDUCACIÓN, ARTE, ARQUITECTURA, CICLO INICIAL, ETUC                            | 172                    | 13                      | 14                            |
| TALLER DE ASESORÍA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS   | INGENIERÍA ELECTRÓNICA  | 125                    | 9                       | 27                            |
| TALLER DE ASESORÍA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS : CATALOGO EN LÍNEA, BASES DE DATOS Y VISITA A HEMEROTECA                                     | CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN : SEMINARIO DE INVESTIGACION              | 118                    | 9                       | 29                            |
| CHARLA DE ASESORIA DE RECURSOS ESPECIALIZADOS Y VISITA GUIADA: HEMEROTECA   | DERECHO INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN JURÍDICA EN DERECHO | 94                     | 5                       | 17                            |
| TALLER DE ASESORÍA EN RECURSOS ELECTRÓNICOS: BASES DE DATOS   | INGENIERÍA INDUSTRIAL: TALLER DE TESIS  | 87                     | 4                       | 10                            |
| TALLER DE RECURSOS ELECTRÓNICOS   | ESTUDIOS GENERALES LETRAS: INFORMACIÓN Y SOCIEDAD                             | 74                     | 3                       | 6                             |
| CHARLA EN ASESORÍA DE RECURSOS ESPECIALIZADOS: BASES DE DATOS (DIGITAL DISSERTATIONS, EBSCO HOST, JURISPRUDENCIA CIVIL. COM)                | DERECHO: ÉTICA Y RESPONSABILIDAD PROFESIONAL                                  | 53                     | 2                       | 4                             |
| CHARLA USO DEL CATALOGO EN LINEA  | PROGRAMA DE ADMISIÓN POR EXCELENCIA ACADÉMICA                                 | 50                     | 3                       | 3                             |
| CHARLA DE ASESORIA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS: INTERNET Y BASES DE DATOS  | INGENIERÍA INDUSTRIAL: DESARROLLO EMPRENDEDOR                                 | 35                     | 1                       | 3                             |
| CHARLA DE ASESORÍA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS Y VISITA GUIADA: HEMEROTECA , BASES DE DATOS, AUDIOVISUALES, REFERENCIA, COLECCIÓN DE DERECHO | ESCUELA DE GRADUADOS: MAESTRÍA DE DERECHO CIVIL                               | 28                     | 1                       | 4                             |
| TALLER SOBRE EL USO DEL CATALOGO EN LÍNEA Y SERVICIOS AL USUARIO  | JUEVES CULTURALES   | 28                     | 2                       | 2                             |
| VISITA GUIADA, HEMEROTECA DE CIENCIAS Y CATÁLOGO EN LÍNEA   | ESCUELA DE GRADUADOS: MAESTRÍA EN QUÍMICA                                     | 28                     | 3                       | 3                             |
| VISITA GUIADA: COLECCIÓN DE ARTE, WEBCAT, HEMEROTECA  | ARTE  | 25                     | 2                       | 4                             |
| CHARLA DE ASESORÍA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS Y VISITA GUIADAA LA HEMEROTECA: BASE DE DATOS   | ESCUELA DE GRADUADOS: MAESTRÍA EN DERECHO ECONÓMICO INTERNACIONAL             | 20                     | 1                       | 3                             |
| CHARLA DE ASESORÍA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS   | ESCUELA DE GRADUADOS  | 18                     | 1                       | 2                             |
| CHARLA DE ASESORÍA DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y USO DEL WEBCAT  | PLAN ADULTO   | 16                     | 2                       | 2                             |
| TALLER DE ASESORÍA EN RECURSOS ESPECIALIZADOS   | EDUCACIÓN: SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN   | 15                     | 1                       | 1                             |
| TALLER SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA Y USO DEL CATÁLOGO : BASE DE DATOS  | LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS: HISTORIA (FUENTES HISTÓRICAS PERUANAS, 1)          | 14                     | 1                       | 1                             |
| VISITA GUIADA Y TUTORIAL EN WORKFLOWS: BASES DE DATOS   | CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  | 11                     | 1                       | 1                             |
| VISITA GUIADA: HEMEROTECA   | LETRAS Y CIENCIAS HUMANAS: GEOGRAFÍA (HIDROGRAFÍA)                            | 10                     | 2                       | 4                             |
| CHARLA SOBRE AUTOMATIZACIÓN Y EL MODULO DE CIRCULACIÓN  | CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  | 8                      | 1                       | 2                             |
| TALLER EN RECURSOS ESPECIALIZADOS: BASE DE DATOS  | INGENIERÍA INFORMÁTICA  | 7                      | 1                       | 3                             |
| CHARLA DE INDUCCIÓN Y PRESENTACIÓN DE VIDEO   | ARQUITECTURA  | 5                      | 3                       | 3                             |
| CHARLA SOBRE EL MODULO DE CATALOGACIÓN  | CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  | 5                      | 1                       | 1                             |
| CAPACITACION PERSONALIZADA: SERVICIOS Y BASES DE DATOS  | ESCUELA DE GRADUADOS: MAESTRÍA DE   | 1                      | 1                       | 1                             |

II Jornadas Nacionales de Bibliotecas Universitarias  
26 y 27 de agosto del 2005 - Trujillo, Perú

|             |               |       |     |     |
|-------------|---------------|-------|-----|-----|
|             | PSICOANÁLISIS |       |     |     |
| TOTAL ANUAL |               | 2,930 | 132 | 246 |



## ANEXO 2 EJERCICIOS

|   |
|---|
| <u>TALLER DE ORIENTACION PARA LA BUSQUEDA EN EL WEBCAT</u><br><u>EJERCICIOS</u>   |
| Fecha: .....Horario: .....Aula: .....   |
| <p>1. Ingrese usted a la opción <u>SERVICIOS AL USUARIO</u> y coloque código de alumno <u>20040000</u> y el <u>PIN 1234</u></p> <p>Observe el resultado y responda a las siguientes preguntas:</p> <p>a. ¿Cuál es el nombre del alumno? .....</p> <p>b. ¿Cuántos días estará sancionado? .....</p> <p>c. ¿En qué fecha se le levantará la sanción?</p> <p>Expréselo en letras, ejemplo: <b>2 de agosto del 2005</b></p> <p>.....</p>  |
| <p>2. Ubique en el Catálogo en Línea, en la opción <b>BÚSQUEDA AUDIOVISUALES</b> el video del siguiente AUTOR:<br/>DRUCKER, PETER FERDINAND</p> <p>Observe la información encontrada y responda las siguientes preguntas:</p> <p>a. ¿Cuál es el TITULO del registro N°. 3 de la lista de resultados?</p> <p>.....</p> <p>b. Marque cuántas copias (ejemplares) hay en la Biblioteca de Ingeniería</p> <p>A) 1                      B) 2                      C) 3</p> <p>c. Marque qué tipo de préstamo es <u>AUDIOVIDEO</u></p> <p>A ) PRESTAMO A DOMICILIO    B) PRESTAMO EN SALA</p> |
| <p>3. Ubique en el Catálogo en Línea, con la opción <b>BIBLIOTECA EEGGCC</b>, el siguiente TITULO: <u>FÍSICA UNIVERSITARIA</u></p> <p>Del resultado elija los registros N° 2 y 3, envíelos al correo electrónico <a href="mailto:arenqif@pucp.edu.pe">arenqif@pucp.edu.pe</a></p> <p>De la búsqueda realizada, revise el registro N° 1 y responda:</p> <p>a. ¿Qué TIPO DE PRÉSTAMO tiene el ejemplar N° 1?</p> <p>.....</p> <p>b. Diga cuál es la fecha de devolución del ejemplar N° 2</p> <p>Expréselo en letras ejemplo: <b>2 de agosto del 2005</b></p> <p>.....</p>                |

